



VRELO d.o.o.
za komunalne djelatnosti
51 280 RAB
Palit 68 – pp 108
OIB: 36457028007

Tel: +385 51 724 031
+385 51 724 458
Fax: +385 51 725 073
e-mail: vrelorab@vrelorab.hr
web: www.vrelo.hr

Rab, 31.08.2022.
Broj: 767/2022

Na temelju članka 26. Zakona o zaštiti potrošača (Narodne novine 19/2022) te članka 14. Izjave o osnivanju Vrela d.o.o. za komunalne djelatnosti (u daljnjem tekstu: Društvo), direktor Vrela d.o.o. donosi dana 31. 08.2022. godine

POSLOVNIK o radu Povjerenstva za reklamacije potrošača

I. UVODNE ODREDBE

Članak 1.

Poslovníkom o radu Povjerenstva za reklamacije potrošača (u daljnjem tekstu: Poslovnínik) uređuje se unutarnje ustrojstvo, djelokrug, ovlasti i način rada Povjerenstva za reklamacije potrošača (u daljnjem tekstu: Povjerenstvo) u Vrelu d.o.o za komunalne djelatnosti.

Članak 2.

Odredbe ovog Poslovnínika obvezujuće su za sve članove Povjerenstva i druge osobe koje sudjeluju u radu Povjerenstva na sjednicama.

II. SASTAV I IMENOVANJE ČLANOVA POVJERENSTVA

Članak 3.

Povjerenstvo se sastoji od pet članova od kojih:

- četiri člana Povjerenstva imenuju se iz reda radnika Društva,
- jednog člana Povjerenstva imenuje se reda predstavnika udruge za zaštitu potrošača.

Predsjednika i zamjenika predsjednika Povjerenstva biraju članovi Povjerenstva većinom glasova svih članova na konstituirajućoj sjednici Povjerenstva.

Članak 4.

Mandat članovima Povjerenstva traje četiri godine, a članovi mogu ponovno biti imenovani za slijedeće mandatno razdoblje.

Član Povjerenstva može biti razriješen dužnosti i prije isteka mandata:

- na vlastiti zahtjev,
- opozivom na prijedlog njegovog predlagatelja,

Uprava: *Ivan Lušić, struč.spec.ing.sec., bacc.ing.mech.*
Temeljni kapital: *21.076.400,00 kn uplaćen u cijelosti, Trgovački sud u Rijeci, MBS 040068164*
Erste&Steiermarkische Bank d.d. – IBAN: *HR2124020061100210510*
Privredna Banka Zagreb d.d. – IBAN: *HR5623400091117032597*
Zagrebačka Banka d.d. – IBAN: *HR332360001101787953*

- prestankom radnog odnosa kod Društva,
- iz drugog opravdanog razloga (stegovna mjera, kazneno djelo i sl.).

III. DJELOKRUG I NAČIN RADA POVJERENSTVA

Članak 5.

Povjerenstvo obavlja poslove u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača i drugim propisima kojima se uređuje područje zaštite potrošača te propisima kojima se uređuje područje djelatnosti Društva.

Prije podnošenja reklamacije, potrošač ima pravo na podnošenje pisanog prigovora službi za reklamacije trgovačkog društva VRELO d.o.o. za komunalne djelatnosti.

Nadležna stručna služba dužna je u pisanom obliku odgovoriti na prigovor iz stavka 2. ovog članka u roku od 15 dana od dana zaprimljenog prigovora.

Po primitku odgovora na pisani prigovor potrošač može podnijeti reklamaciju Povjerenstvu.

Povjerenstvo će odbaciti kao preuranjene reklamacije potrošača ukoliko potrošač prethodno nije podnio prigovor.

Povjerenstvo raspravlja i odlučuje o zaprimljenim reklamacijama potrošača.

Reklamacije potrošača Povjerenstvo rješava kao drugostupanjsko tijelo.

Povjerenstvo odlučuje o reklamacijama potrošača koje se odnose na pružanje usluga iz djelatnosti javne vodoopskrbe i javne odvodnje.

Reklamacije potrošača podnose se u pisanom obliku.

Povjerenstvo mora pisano odgovoriti potrošaču na zaprimljene reklamacije u roku od 30 dana od dana zaprimanja reklamacije.

Ako je reklamacija manjkava, Povjerenstvo će od podnositelja reklamacije zatražiti uklanjanje nedostataka u roku od 15 dana od dana primitka iste.

Članak 6.

Odlučujući o reklamaciji podnositelja Povjerenstvo može:

- prihvatiti reklamaciju u korist podnositelja i preinačiti prvostupanjsku odluku,
- odbiti reklamaciju kao neosnovanu i potvrditi prvostupanjsku odluku
- odbaciti reklamaciju kao preuranjenu
- u slučaju sumnje u ispravnost prvostupanjske odluke, odgoditi donošenje odluke do prikupljanja dodatnih podataka u roku od 8 dana, o čemu će obavijestiti podnositelja reklamacije

Povjerenstvo mora odgovoriti potrošačima na zaprimljenu reklamaciju u roku od 30 dana od dana zaprimanja reklamacije.

Odluke Povjerenstva su konačne.

Članak 7.

Povjerenstvo radi na sjednicama.

Sjednice saziva predsjednik Povjerenstva.

U slučaju spriječenosti predsjednika Povjerenstva, sjednicu saziva zamjenik predsjednika. Sjednice Povjerenstva održavaju se u pravilu tijekom radnog vremena Društva.

Članak 8.

Poziv za sjednicu Povjerenstva u pravilu se članovima Povjerenstva dostavlja se pisanim pozivom u pravilu putem elektroničke putem.

Poziv za sjednicu Povjerenstva, između ostalog, obvezno mora sadržavati: dan i sat početka sjednice, predloženi dnevni red, materijal bitan za odlučivanje.

Poziv za sjednicu ostali članovi Povjerenstva trebaju dobiti najkasnije 5 dana prije dana održavanja sjednice.

Iznimno, materijal za pojedinu točku dnevnog reda može se dostaviti članovima na samoj sjednici, ukoliko za to postoje opravdani razlozi.

Predsjednik Povjerenstva može zatražiti od stručnih službi Društva dostavu podataka o činjenicama bitnim za meritorno odlučivanje Povjerenstva.

Stručne službe Društva dužne su bez odgode dati predsjedniku Povjerenstva pisano očitovanje na tražene podatke.

Članak 9.

Sjednica Povjerenstva može se održati ako su nazočna najmanje tri člana Povjerenstva.

Sjednica Povjerenstva ne može se održati ako nije nazočan član Povjerenstva koji je predstavnik udruge za zaštitu potrošača.

Član Povjerenstva koji ne može nazočiti sjednici Povjerenstva dužan je o tome obavijestiti predsjednika Povjerenstva najkasnije jedan dan prije održavanja sjednice Povjerenstva.

Članak 10.

Prijedlog dnevnog reda sjednice usvaja se na samoj sjednici Povjerenstva nakon čega se prelazi na raspravu o pojedinim točkama dnevnog reda.

O svakoj točki dnevnog reda predsjednik Povjerenstva podnosi uvodno izlaganje.

Članu Povjerenstva na sjednici riječ daje predsjednik Povjerenstva.

Osoba koja dobije riječ mora se držati predmeta dnevnog reda u svojem izlaganju.

Povjerenstvo odluke donosi većinom glasova javnim glasovanjem, a svaki član Povjerenstva ima pravo iznijeti svoje izdvojeno mišljenje koje se unosi u zapisnik.

Kada se dnevni red iscrpi, predsjednik Povjerenstva zaključuje sjednicu.

Članak 11.

Sjednice Povjerenstva održavaju se radnim danom u radno vrijeme Društva, u prostorijama Društva.

Sjednice Povjerenstva mogu se iznimno održavati i izvan prostorija Društva ako to zahtijeva priroda reklamacije (npr. utvrđivanje činjenica), u tom slučaju mjesto održavanja sjednice treba biti naznačeno u pozivu za sjednicu.

Članak 12.

O radu sjednice Povjerenstva vodi se zapisnik.

Zapisnik vodi stručna osoba zaposlena u Društvu.

Zapisnik obavezno sadrži:

- redni broj sjednice Povjerenstva
- datum i mjesto održavanja sjednice
- imena i prezimena prisutnih članova Povjerenstva
- imena i prezimena prisutnih koji nisu članovi Povjerenstva
- vrijeme početka i završetka sjednice
- utvrđen dnevni red
- iznijete prijedloge po pojedinim točkama dnevnog reda o kojima se odlučivalo ako se razlikuju od prijedloga sadržanih u dnevnom redu
- odluke donesene po svakoj točki dnevnog reda s rezultatima glasovanja
- bitan sadržaj rasprave te imena i prezimena osoba koje su sudjelovale u raspravi

Svaki član Povjerenstva ima pravo iznijeti primjedbe na zapisnik s prethodne sjednice, koje se unose u zapisnik s tekuće sjednice.

Zapisnik potpisuju predsjednik Povjerenstva i osoba koja ga je pisala.

V. PRAVA I OBEVEZE ČLANOVA POVJERENSTVA

Članak 13.

Povjerenstvo ima obvezu godišnjeg podnošenja izvješća o svome radu Direktorima društva.

Povjerenstvo za svoj rad odgovara Direktorima društva.

VI. ZAVRŠNE ODREDBE

Članak 14.

Predstavnik udruge za zaštitu prava potrošača ima pravo na naknadu troška za sudjelovanje u radu Povjerenstva (trošak prijevoza i sl.).

Članak 15.

U tijeku postupka koji se provodi povodom reklamacije računa potrošača, Društvo ne smije potrošaču obustaviti pružanje usluge sve do okončanja postupka, ukoliko potrošač podmiruje sve slijedeće račune za pruženu uslugu.

Članak 16.

Za primjenu ovog Poslovnika odgovoran je predsjednik Povjerenstva.

Odredbe ovog Poslovnika tumači Povjerenstvo, nakon usuglašavanja stavova na sjednici Povjerenstva.

Sva dokumentacija o radu Povjerenstva vodi se zasebno i čuva se u arhivu Društva pet godina.

Članak 17.

Izmjene i dopune ovog Poslovnika donose se na isti način kao i Poslovnik.

Članak 18.

Danom stupanja na snagu ovog Poslovnika prestaje važiti Pravilnik o radu povjerenstva za reklamacije potrošača.

Ovaj Poslovnik stupa na snagu i primjenjuje se od dana donošenja.

Direktor:
Ivan Lušić, struš.spec.ing.sec.

